

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN RAWAT
JALAN RSUD UNDATA PROVINSI
SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI



OLEH:

**OLVIN
201501383**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA
PALU
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul skripsi berjudul Faktor-faktor Yang berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantar Palu.

Palu, Juli 2019



NIM 201501383

ABSTRAK

OLVIN, Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Dibimbing oleh PARMIN dan MASRI Dg TAHA

Latar belakang: Rumah sakit dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan derajat kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien sangat diperlukan karena merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphity*). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan desain penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional* pada pasien rawat jalan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 55 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara dimensi *tangibility* dengan kepuasan nilai p *value* 0.439, tidak terdapat hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan nilai p *value* 0.395, tidak terdapat hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan nilai p *value* 0.177, tidak terdapat hubungan *assurance* dengan kepuasan nilai p *value* 0.238 dan tidak terdapat hubungan antara *empathy* dengan kepuasan nilai p *value* 1.000. Kesimpulan: perlu dilakukan peningkatan kualitas mutu pelayanan agar semua dimensi pelayanan memberikan kepuasan kepada pasien.

Kata kunci : Dimensi Kepuasan, Pasien Rawat Jalan.

ABSTRACT

OLVIN, Factors Related to Patient Satisfaction in Outpatient Services of Undata Regional Public Hospital, Central Sulawesi Province. Under the Supervision of Parmin and Masri Dg. Taha

The hospitals in providing good quality services can increase the degree of patient satisfaction. Measurement of patient satisfaction is very necessary because it is an important element in providing better, efficient and effective services. Factors influenced patient satisfaction includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The objective of this research is to analyze the factors related to patient satisfaction in outpatient services of Undata regional public hospital of central Sulawesi province. The research type was quantitative with an analytic survey research design with cross-sectional approach to outpatients using questionnaires instrument. The sample was 55 respondents. The results of the research show that there is no relationship between the dimension of tangibility and satisfaction with a p-value of 0.439, there is no relationship between the dimension of reliability and satisfaction with a p-value of 0.395, there is no relationship between responsiveness and satisfaction with a p-value of 0.177, there is no relationship between assurance and satisfaction with a p-value of 0.238 and there is no relationship between empathy and satisfaction with a p-value of 1.000. Therefore, it can be concluded that it is necessary to improve the quality of service so that all dimensions of service provide satisfaction to patients.

Keywords: Dimensions of Satisfaction, Outpatients.



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN RAWAT
JALAN RSUD UNDATA PROVINSI
SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya
Nusantara Palu**



OLEH:

**OLVIN
201501383**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA
PALU
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI PELAYANAN RAWAT JALAN RSUD UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

HASIL PENELITIAN

DISUSUN Oleh:

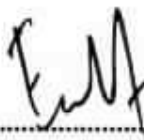
OLVIN
201501383

Proposal Ini Telah Diujikan
Tanggal 15 Maret 2019

Penguji I

Evi Setvawati, S.K.M., M.Kes.

Nik. 20110901015

()

Penguji II

Parmin.S.Kep. Ns., M.Kep.

Nip. 19700210 199102 1 003

()

Penguji III

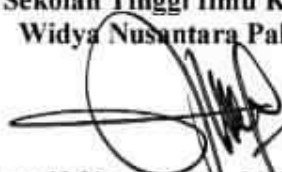
Ns. Masri Dg Taha, S.Kep., M.Kep

Nip. 19791127 200804 1 001

()

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Widya Nusantara Palu



DR. Tigor H Situmorang, MM., M.Kes.

NIK. 20080901001

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	
1. Kepuasan Pasien	8
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
B. Kerangka Konsep	12
C. Hipotesis	20
	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel	22
D. Variabel Penelitian	24
E. Defenisi Operasional	24
F. Instrumen Penelitian	27

G. Teknik Pengumpulan Data	28
H. Pengolahan	28
I. Analisa Data	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
------------------------------------	----

A. Gambaran Umum	32
B. Hasil	42
C. Pembahasan	

BAB V PENUTUP	
----------------------	--

A. Kesimpulan	44
B. Saran	44

DAFTAR PUSTAKA	
-----------------------	--

LAMPIRAN	
-----------------	--

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur	32
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.5. Bukti Fisik Fasilitas Di Ruang Rawat Jalan	34
Tabel 4.6. Reliability Di Ruang Rawat Jalan	35
Tabel 4.7. Responsiveness Di Ruang Rawat Jalan	36
Tabel 4.8. Assurance Di Ruang Rawat Jalan	37
Tabel 4.9. Empathy Di Ruang Rawat Jalan	38
Tabel 4.10. Kategori Kepuasan Terhadap Bukti Langsung Fasilitas	39
Tabel 4.11. Kategori Kepuasan Terhadap Reliability	39
Tabel 4.12. Kategori Kepuasan Terhadap Responsiveness	39
Tabel 4.13. Kategori Kepuasan Terhadap Assurance	40
Tabel 4.14. Kategori Kepuasan Terhadap Empathy	40
Tabel 4.15. Hasil Uji Korelasi Pearson	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

20

Gambar 3.1 Alur Penelitian

20

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Balasan Pengambilan Data Awal
3. Kuisioner
4. Permohonan Menjadi Responden
5. Persetujuan Menjadi Responden
6. Surat Permohonan Izin Penelitian
7. Surat Balasan Telah Melaksanakan Penelitian
8. Riwayat Hidup
9. Lembar Bimbingan Proposal/Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340 tahun 2010 bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu rumah sakit pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Tuntutan rumah sakit dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan derajat kepuasan pasien. Keterlambatan dalam memberikan pelayanan, lamanya prosedur pelayanan, keterbatasan suatu obat dan peralatan ketersediaan sarana serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit yang tidak memadai merupakan suatu pengalaman dari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan (Muninjaya, 2012). Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang diterima dari hasil kinerja layanan kesehatan yang dirasakan pasien dalam pelayanannya serta membandingkan dengan apa yang di harapkan (Pohan, 2012).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan

yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014 ; Sari, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007). Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting seperti kenyamanan,

hubungan pasien dengan staf RS, kompetensi dan biaya (Sabarguna, 2004). Pengukuran kepuasan pasien sangat diperlukan karena merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif (Pohan, 2007).

Hal ini sesuai dengan penelitian Hasibuan (1993) dalam Siregar (2004) yang menyatakan bahwa pemerataan pelayanan yang belum baik, mutu pelayanan yang belum optimal sehingga belum mampu memuaskan masyarakat, inefisiensi dan inefektivitas, pola pembiayaan dan pelayanan yang kurang baik, mutu sumber daya manusia yang memberikan pelayanan masyarakat masih rendah, ketersediaan dan bahan peralatan yang kurang dan tidak sesuai dengan penggunaannya.

Hal ini dibuktikan dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat, baik melalui surat pembaca, media sosial, kritik dari pakar dalam berbagai artikel yang menyangkut mekanisme pelayanan yang masih kurang memuaskan para pasien dan keluarganya. Salah satu masalah yang sering dijumpai oleh suatu rumah sakit yaitu berasal dari instalasi rawat jalan. Menurut Munijaya (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphthy*).

Keandalan (*reliability*) didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan. Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di

dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang *surprise* yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Berwujud (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa (Pohan, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuni Lestari, Herbasuki Nurcahyanto (2015), tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang) didapatkan hasil bahwa ada dua dimensi yang mempunyai nilai kurang puas yaitu pada dimensi *tangible* yang berkaitan dengan sarana dan prasarana rumah sakit kemudian pada dimensi *reliability* mempunyai tingkat kepuasan terendah dengan nilai 2.33.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marmeam, Tri Niswati Utami, Asiah Simanjong (2017) dengan berjudul Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur, dapat disimpulkan bahwa Ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Pasien, Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera oleh petugas kesehatan Rumah Sakit sudah sangat memuaskan serta sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pasien. Ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien. Petugas pelayanan mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang berkunjung. Tidak Ada pengaruh jaminan pelayanan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien. Jaminan pelayanan yang sudah diberikan masih belum sesuai yang diharapkan oleh pasien, masih adanya ketidak tepatan waktu dan juga keraguan pasien dalam menerima pelayanan masih harus diperbaiki lagi. Tidak Ada pengaruh empati (*emphaty*) terhadap Kepuasan Pasien. Masih ada kendala dalam hal berkomunikasi antara petugas dan pasien harus lebih diperhatikan, dengan memahami budaya daerah dapat meningkatkan rasa percaya pasien. Ada

pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan Pasien. Fasilitas sarana dan prasarana yang ada sudah memuaskan pasien, meningkatkan kemampuan petugas dan juga pengadaan alat-alat medis yang diperlukan dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu. Variabel yang paling dominan dalam faktor yang memengaruhi Kepuasan Pasien adalah variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan ketanggapan (*responsiveness*) dibandingkan dengan variabel jaminan pelayanan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Berdasarkan hasil wawancara awal (pra-survei) yang sudah penulis lakukan dengan beberapa narasumber selaku masyarakat pengguna layanan rawat jalan di RSUD Undata Palu, ada beberapa permasalahan yang dapat dijelaskan terkait dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Undata Palu. Terkait dengan tingkat kepuasan pasien tersebut seperti jumlah tempat duduk yang belum mencukupi dan ruang tunggu yang kecil. Ruang tunggu pasien di loket pendaftaran dan di ruang pemeriksaan pasien dirasakan masih kurang nyaman, karena selain ruangnya yang kurang luas, ketersediaan jumlah tempat duduk juga belum dapat sepenuhnya menampung pasien, sehingga banyak pasien yang tidak mendapatkan kursi dan menyebabkan banyak dari mereka yang berdiri untuk memperoleh pelayanan. Ketersediaan jumlah kursi yang kurang ini juga terjadi pada pelayanan farmasi, beberapa pasien maupun keluarga yang mengantar ditemukan masih ada yang berdiri bahkan duduk di lantai.

Permasalahan lainnya yaitu waktu tunggu yang digunakan masih terbilang cukup lama > 60 menit yang membuat pasien harus menunggu hingga berjam-jam. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ada, keseluruhan waktu tunggu rawat jalan baik dari tahap pendaftaran hingga tahap pemeriksaan yaitu 60 menit. Tetapi dalam kenyataannya setiap pasien memakan waktu tunggu lebih dari satu jam. Keluhan tersebut terutama berasal dari pasien pada poliklinik penyakit dalam, karena jumlah pasien di poliklinik penyakit dalam tergolong yang paling besar tiap harinya dibanding poliklinik lainnya. Dari hasil survey yang dilakukan oleh RSUD Undata tahun 2018

bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan mencapai 76.65%.

Dari hasil laporan yang telah masuk kebagian seksi informasi dan pemasaraan pada tahun 2018 di dapatkan bahwa keluhan terbanyak adalah berkaitan dengan fasilitas rumah sakit yaitu 28%, terkait dengan pelayanan petugas terhadap pasien sebanyak 27%, pelayanan dokter 20%, sistem pembayaran loket dan rujukan 12%, dan terkait dengan pelayanan obat 8%.

Dari beberapa fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas maka dapat dirumuskan :
“faktor-faktor apa sajakah yang berhubungan dengan kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Dianalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasi bukti fisik (*tangibles*) di pelayanan rawat jalan RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah.
- b. Teridentifikasi kehandalan (*reliability*) di pelayanan rawat jalan RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah.
- c. Teridentifikasi ketanggapan (*responsiveness*) di pelayanan rawat jalan RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah.
- d. Teridentifikasi jaminan (*assurance*) di pelayanan rawat jalan RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah.
- e. Teridentifikasi empati (*empathy*) di pelayanan rawat jalan RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah.

- f. Teridentifikasi hubungan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kepuasan pasien di RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah referensi yang ada dipustaka dan dapat dijadikan sebagai masukan pada proses belajar mengajar khususnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan masukan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

3. Bagi Instansi Tempat Meneliti

Sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan terutama berkaitan dengan kepuasan pasien pada rawat jalan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, A. 2005. *Metodologi Penelitian: Kedokteran & Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Dahlan, S. 2010. *Besar Sampel Dan Cara Pengambilan Sampel dalam penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika, Edisi 3
- Hidayat, Aziz Alimul. 2008. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex MediaKomputindo, Jakarta.
- Kepmenkes RI No. 340/MENKES/PER/III/2010, *tentang Klasifikasi Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Kepmenkes RI Undang-Undang No 44 Tahun 2009, *tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2004. *Marketing Management. 12ed., Person Education, Inc.* New Jersey
- Lestari, M. M. W, Yulianthini N. N dan Suwendra I. W. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *E-Jurnal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*. Vol. 4.
- Lestari Y, & Nurcahyanto. H. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *E-Jurnal Universitas Diponegoro Semarang*.
- Marmeam, Tri Niswati Utami, Asiah Simanjorang. 2017. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Jumantik* Vol. 3 No. 2 Juni - Nopember 2018. Magister Kesehatan Usu Medan.
- Muninjaya, A.A Gde. 20014. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V.A; Berry, L.L.(1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its implication". *Journal of Marketing*, Vol. 4, (Fall 1985), Hal 41-50.
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan* .Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Sabarguna. B.S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto
- Sastroastomoro, S., 2007. Pemilihan Subyek Penelitian, in Sastroasmoro dan Ismael (ed.): *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*, edisi 2. Ilmu Kesehatan Anak FK UI. Jakarta. h. 75.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Swasta dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Utama, P. Y, Apriatni E. P dan Sari L. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *Diponegoro Journal of Social and Politic*. Halaman 1-9.
- Wahyudi. 2005. *Hubungan pelayanan perawat dan kepuasan pasien di RSUD Wonogiri*. Karya tulis tidak diterbitkan. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wijono, Djoko. 1999. *Prosedur Proposal Dan Laporan Penelitian Kesehatan*. Edisi 1. Surabaya: Duta Prima Airlangga.
- Yuni Lestari, Herbasuki Nurcahyanto (2015), Tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang). *Jurnal Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.